

**HUBUNGAN KECEMERLANGAN KUALITI PENGURUSAN
PENDIDIKAN DENGAN TAHAP PENCAPAIAN PRESTASI
SEKOLAH MENENGAH**

ROSNANI BT KAMAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2003



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(*I, the undersigned, certify that*)

ROSNANI BT. KAMAN

calon untuk Ijazah
(*candidate for the degree of*) Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(*has presented his/her project paper of the following title*)

HUBUNGAN KECEMERLANGAN KUALITI PENGURUSAN PENDIDIKAN

DENGAN TAHAP PENCAPAIAN PRESTASI SEKOLAH MENENGAH

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(*as it appears on the title page and front cover of project paper*)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(*that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper*).

Nama Penyelia

(*Name of Supervisor*) : Prof. Madya Dr. Rushami Zien Yusoff

Tandatangan
(*Signature*)

: 

Tarikh
(*Date*)

: 16 / 6 / 2003

**HUBUNGAN KECEMERLANGAN KUALITI PENGURUSAN
PENDIDIKAN DENGAN TAHAP PENCAPAIAN PRESTASI
SEKOLAH MENENGAH**

Suatu tesis untuk diserahkan kepada Sekolah Siswazah bagi memenuhi
syarat ijazah Sarjana Sains Pengurusan Pendidikan
Universiti Utara Malaysia

Oleh

Rosnani Bt Kaman

@ Rosnani Bt Kaman , Jun, 2003. Hakcipta Terpelihara

PENGAKUAN

"Saya akui ini adalah hasil saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya".

15 Jun 2003



Rosnani Bt Kaman

(Matrik : 82300)

(No.K.P: 670205-02-5168)

KEBENARAN MENGGUNA (PERMISSION TO USE)

Dalam membentangkan tesis ini, bagi memenuhi syarat sepenuhnya untuk ijazah lanjutan Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju bahawa Perpustakaan Universiti boleh secara bebas membenarkan sesiapa saja untuk memeriksa. Saya juga bersetuju bahawa penyelia saya atau, jika ketiadaan beliau, Dekan Sekolah Siswazah diberi kebenaran untuk membuat salinan tesis ini dalam sebarang bentuk, sama ada keseluruhannya atau sebahagiannya, bagi tujuan keserjanaan. Adalah dimaklumkan bahawa sebarang penyalinan atau penerbitan daripadanya bagi tujuan keuntungan kewangan, tidak dibenarkan kecuali setelah mendapat kebenaran bertulis. Juga dimaklumkan bahawa pengiktirafan harus diberi kepada saya dan Universiti Utara Malaysia dalam sebarang kegunaan keserjanaan terhadap sebarang petikan daripada tesis saya.

Sebarang permohonan untuk menyalin atau mengguna mana-mana bahan dalam tesis ini, sama ada sepenuhnya atau sebahagiannya, hendaklah dialamatkan kepada:

Dekan Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman

In presenting this thesis in full fulfillment of the requirements for a post graduate degree from Universiti Utara Malaysia, I agree that the University Library may make it freely available for inspection. I further agree that scholarly purposes may be granted by my supervisor or, in his absence, by the Dean of the Graduate School. It is understood that any copying or publication or use of this thesis or parts thereof for financial shall be not allowed without my written permission. It also understood that due recognition shall be given to me and to Universiti Utara Malaysia for any scholarly use which may be made of any material from my thesis.

Request for permission to copy or to make other use of materials in this thesis, in whole or in part, should be addressed as above.

ABSTRAK

Kajian ini membuat pengamatan dan seterusnya **cuba** memahami bentuk hubungan antara kecemerlangan kualiti pengurusan dengan tahap pencapaian prestasi sekolah menengah. Sebanyak 128 buah sekolah menengah di Negeri Kedah terlibat dalam kajian ini. Konsep kecemerlangan kualiti pengurusan di sekolah dioperasikan melalui dimensi-dimensi berikut: pemajuan visi dan misi, pemajuan sistem organisasi, pemajuan iklim sekolah, pemajuan program dan **pemajuan** kemenjadian sekolah serta pelajar. Manakala tahap pencapaian prestasi sekolah dilihat melalui **kriteria-kriteria** berikut: prestasi sumber tenaga **manusia**, prestasi sahsiah dan penyungguhan sendiri pelajar, prestasi akademik, prestasi kokurikulum dan prestasi keunikan sekolah. Rangka kerja kajian telah dibentuk dan sebanyak dua belas hipotesis dikemukakan untuk diuji. Data telah dikumpul melalui temubual berstruktur dan keputusan penarafan sekolah yang diperolehi dari Jemaah Nazir Sekolah, Pejabat Pendidikan Daerah, dan sekolah-sekolah yang terlibat. Analisis statistik seperti korelasi Pearson, regresi berganda dan analisis deskriptif digunakan. Dapatan kajian menunjukkan daripada lima dimensi pemajuan sekolah yang **mewakili** kecemerlangan kualiti pengurusan, hanya **empat** dimensi yang **mempunyai** hubungan langsung dengan prestasi sekolah. Dimensi pemajuan sistem organisasi didapati tidak mempunyai hubungan **langsung** dengan tahap pencapaian prestasi sekolah. Walau bagaimanapun dimensi pemajuan sistem sekolah tidak boleh diabaikan kerana aspek ini merupakan **pelengkap** serta penyokong kepada keseluruhan prestasi dan pembangunan sekolah. Pihak pengurusan sekolah perlu bijak menangani kelima-lima **dimensi** untuk memastikan aspek kecemerlangan kualiti pengurusan berada di tahap memuaskan **bagi** meningkatkan tahap pencapaian prestasi sekolah. Sebagai kesimpulan, hasil kajian ini telah menyumbang dalam peningkatan kefahaman dan pengetahuan mengenai kecemerlangan kualiti pengurusan dan kesannya terhadap peningkatan tahap pencapaian prestasi sesebuah sekolah .

ABSTRACT

This study investigates and tries to understand the relationship between excellent quality management practices and school's performance achievement. There are 128 secondary schools in state of Kedah involved in this research. The concept of excellent quality management practices is operationalized by the following dimensions: management of vision and mission, management of school's system, management of school's environment, management of school's programme and management of schools and students performance, as well as process management. The school's performance achievement included were the performance of human resource development, the performance of student's behavioral, the performance of student's academic, the performance of cocurriculum and the performance of the uniqueness of the schools. A research framework was developed and twelve hypotheses were posited and tested. Data was collected using self-administered personal interviews aided by seconded data from School's Inspectorate, District Education Office, and the schools involved. Pearson correlation and multiple regression were used in the statistical analyses. Descriptive statistics were also employed. The results revealed that only four of the excellent quality management practices dimensions have a significant relationship with school's performance achievement. Although the management of school's system didn't have a significant relationship with school's performance achievement, the dimension also needs to be well manage by top manager in order to make sure the school's management are well implemented. There for all independent variables deserve to be monitored and tailored appropriately in order to enhance school performance achievement. In conclusion, this study provide as insight into further understanding on how to enhance school performance achievement by implementing excellent management practices using the dimensions which are recommended by School's Inspectorate.

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Penyayang serta selawat dan salam ke atas junjungan kita Nabi Muhammad S.A.W. Saya panjatkan kesyukuran ke hadrat Ilahi atas limpah kurnia-Nya, tesis ini dapat disempurnakan. Sepanjang tempoh saya mengikuti pengajian Sarjana ini, pelbagai pihak telah banyak membantu dan memberikan kerjasama.

Saya merakamkan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia tesis, Prof Madya Dr. Rushami Zien Yusoff daripada Institut Pengurusan Kualiti, atas segala tunjuk ajar, khidmat nasihat, kerjasama, pertolongan dan dorongan sepanjang proses penyelidikan ini sehingga ianya dapat disempurnakan dengan jayanya. Terima kasih juga kepada Dekan Sekolah Siswazah, Prof Dr. Juhary bin Haji Ali serta semua staf di Sekolah Siswazah dan Institut Pengurusan Kualiti. Penghargaan ini juga saya tujukan kepada Tuan Rusli Rasyikin, Ketua Nazir Sekolah, Kementerian Pendidikan Malaysia, Encik Shamsuri bin Sujak, Penolong Pengarah Dasar dan Maklumat Jemaah Nazir Sekolah, Dr Jamil bin Ahmad, Penolong Pengarah Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan, Kementerian Pendidikan Malaysia dan Tuan Haji Ibrahim bin Hashim, Ketua Nazir Negeri Kedah.

Saya juga mengambil kesempatan di sini untuk mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua Pengetua sekolah yang terlibat dalam kajian ini, Jabatan Pendidikan Negeri Kedah dan Pejabat Pendidikan Daerah Kota Setar. Setinggi penghargaan serta jutaan terima kasih istimewa untuk semua ahli keluarga tersayang, yang begitu memahami cita-cita saya, banyak memberi dorongan, menasihati dan membantu sepanjang tempoh pengajian saya terutama ketika menyiapkan tesis ini. Tidak lupa kepada saudara mara dan rakan-rakan seperjuangan yang sentiasa memberi pertolongan serta semangat. Semoga semuanya diberkati Allah S.W.T.

SENARAI ISI KANDUNGAN

PERKARA	HALAMAN
Perakuan Kerja/ Disertasi	ii
Pengakuan	iii
Kebenaran Mengguna	iii
Abstrak	iv
Abstract	v
Penghargaan	vi
Isi Kandungan	vii
Senarai Jadual	xiv
Senarai Rajah	xvi
Daftar Singkatan Perkataan	xvii

BAB 1 PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Penyataan Masalah	4
1.3	Persoalan Kajian	7
1.4	Objektif Kajian	8
1.5	Hipotesis Kajian	9
1.6	Justifikasi Kajian	11

1.7	Sumbangan dan Signifikan Kajian	12
1.8	Skop dan Kekangan Kajian	13
1.9	Susun Atur Tesis	14

BAB 2 AMALAN PENGURUSAN KUALITI DAN PENGURUSAN CEMERLANG

2.1	Pendahuluan	15
2.2	Konsep Kualiti	16
	2.2.1 Definisi Kualiti	16
2.3	Perkembangan Pengurusan Kualiti	20
	2.3.1 Fasa Pemeriksaan Kualiti (QI)	20
	2.3.2 Fasa Kawalan Kualiti Statistik (SQC)	22
	2.3.3 Fasa Kepastian Kualiti (QA)	27
	2.2.4 Fasa Pengurusan Kualiti Strategik	29
2.4	Falsafah Kualiti	31
	2.4.1 Falsafah Dari Barat	31
	2.4.2 Falsafah Dari Jepun	40
2.5	Pendekatan Sistem Kualiti	42
	2.5.1 Sistem Kualiti ISO 9000	43
2.6	Persamaan Antara Falsafah Guru Kualiti dan Sistem Kualiti	46
	2.6.1 Kepimpinan Pengurusan Atasan	47
	2.6.2 Komitmen Terhadap Kualiti	47

2.6.3	Perancangan Kualiti Strategik	47
2.6.4	<i>Empowermen</i> Pekerja	48
2.6.5	Penglibatan Pekerja dan Kerja Berpasukan	48
2.6.6	Ganjaran, Penghargaan dan Pengiktirafan	48
2.6.7	Pendidikan dan Latihan Kualiti	48
2.6.8	Hubungan Pembekal	49
2.6.9	Komunikasi Terbuka	49
2.6.10	Proses Kawalan kualiti	49
2.6.11	Penambahbaikan Berterusan	50
2.6.12	Perancangan Kualiti Strategik	50
2.7	Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	50
2.7.1	Latar Belakang Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM)	53
2.7.2	Merancang Pelaksanaan TQM	54
2.7.3	Konsep TQM Dalam Sistem Pendidikan	56
2.7.4	Model TQM Dalam Pengurusan Sekolah	58
2.7.5	Dasar Kualiti Dalam TQM	59
2.8	Konsep Budaya	59
2.8.1	Budaya Kerja	61
2.8.2	Budaya Kerja Cemerlang	62
2.8.3	Pelaksanaan Sistem Kualiti ISO 9000 Dalam Sektor Perkhidmatan Awam Malaysia Ke Arah Pembentukan Budaya Kerja Cemerlang	63

2.8.4	Pelaksanaan Sistem Kualiti ISO 9000 Di Sekolah Ke Arah Pembentukan Budaya Kerja Cemerlang	64
2.8.5	Budaya Sekolah dan Kualiti Guru Di Sekolah	71
2.9	Kajian Lalu dan Konsep yang Berkaitan	
2.9.1	Kajian Lalu dan Konsep Kualiti Guru	74
2.9.2	Kajian Lalu dan Konsep Berkaitan Pengurusan Berkualiti	77
2.9.3	Kajian Lalu Berkaitan Keperluan Visi dan Misi	78
2.9.4	Kajian Lalu Berkaitan Pengurusan Iklim Sekolah	80
2.10	Penarafan Kendidiri Sekolah Berasaskan Standard Tinggi Kualiti Pendidikan (PKSBSTKP)	82
2.10.1	Standard Pendidikan	84
2.10.2	Pengajaran	87
2.10.3	Standard Pengajaran	87
2.10.4	Dimensi Standard Tinggi Kualiti Pendidikan (STKP)	90
2.10.5	Sistem Pemastian STKP	91
2.10.6	Dokumen STKP	92
2.10.7	Kandungan PKSBSTKP	93
2.10.8	Perincian Kandungan Dokumen PKSBSTKP	94
2.10.8.1	Kandungan Bahagian 1	94
2.10.8.2	Kandungan Bahagian 2 Panduan Pelaksanaan PKSBSTKP	95
2.10.8.3	Kandungan Bahagian 3 PKSBSTKP	96

2.10.8.4.	Kandungan Bahagian 4	104
2.10.8.5	Kandungan Bahagian 5	
	Taraf Sekolah	105
2.10. 9	Lima Dimensi STKP Sebagai Angkubah Bebas	120
2.10.10	Lima Kriteria STKP Sebagai Angkubah Bersandar	131
2.10.11	Kesimpulan	133

BAB 3 KERANGKA KONSEP DAN PEMBANGUNAN HIPOTESIS

3.1	Pendahuluan	134
3.2	Kerangka Konsep	137
3.3	Pembentukan Hipotesis Untuk Hubungan Antara Kecemerlangan Kualiti Pengurusan Dengan Tahap Pencapaian Prestasi Sekolah	138
3.3.1	Ho 1 Kecemerlangan Kualiti Pengurusan dan Keseluruhan Tahap Pencapaian Prestasi Sekolah	140
3.3.2	Ho 2 Kecemerlangan Kualiti Pengurusan dan Tahap Pencapaian Prestasi Sumber Tenaga Manusia	141
3.3.3	Ho 3 Kecemerlangan Kualiti Pengurusan dan Tahap Pencapaian Prestasi Sahsiah dan Penyungguhan Kendiri Pelajar	143
3.3.4	Ho 4 Kecemerlangan Kualiti Pengurusan dan Tahap Pencapaian Prestasi Akademik Pelajar	144

3.3.5	Ho 5	Kecemerlangan Kualiti Pengurusan dan Tahap Pencapaian Prestasi Kokurikulum Sekolah	146
3.3.6	Ho 6	Kecemerlangan Kualiti Pengurusan dan Tahap Pencapaian Prestasi Keunikan Sekolah	147
3.4		Pembentukan Hipotesis Untuk Hubungan Pengaruh Bersama Antara Kecemerlangan Kualiti Pengurusan Terhadap Tahap Pencapaian Prestasi Sekolah	148
3.4.1	Ho 7	Pengaruh Bersama Hubungan Kecemerlangan Kualiti Pengurusan Terhadap Keseluruhan Tahap Pencapaian Prestasi Sekolah	149
3.4.2	Ho 8	Pengaruh Bersama Hubungan Kecemerlangan Kualiti Pengurusan Terhadap Tahap Pencapaian Prestasi Sumber Tenaga Manusia	150
3.4.3	Ho 9	Pengaruh Bersama Hubungan Kecemerlangan Kualiti Pengurusan Terhadap Tahap Pencapaian Prestasi Sahsiah dan Penyungguhan Kendiri Pelajar	151
3.4.4	Ho 10	Pengaruh Bersama Hubungan Kecemerlangan Kualiti Pengurusan Terhadap Tahap Pencapaian Prestasi Akademik	152
3.4.5	Ho 11	Pengaruh Bersama Hubungan Kecemerlangan Kualiti Pengurusan Terhadap Tahap Pencapaian Prestasi Kokurikulum	153

3.4.6	Ho 12 Pengaruh Bersama Hubungan Kecemerlangan Kualiti Pengurusan Terhadap Tahap Pencapaian Prestasi Keunikan Sekolah	154
3.5	Kesimpulan	155

BAB 4 METODOLOGI KAJIAN

4.1	Pendahuluan	156
4.2	Reka Bentuk Kajian	157
4.3	Proses Persampelan	159
4.3.1	Populasi Kajian	159
4.4	Prosedur Memungut Data	160
4.4.1	Strategi Pengumpulan Data	160
4.5	Instrumen Pengumpulan Data	161
4.5.1	Perincian Item Senarai Semak PKSBSTKP	162
4.6	Pentadbiran Dan Kerja Lapangan	166
4.7	Prosedur Analisa Data	167
4.7.1	Analisis Korelasi	167
4.7.2	Analisis Regresi Berganda	168
4.8	Kesimpulan	169

BAB 5 DAPATAN KAJIAN DAN ANALISIS DATA

5.1	Pendahuluan	170
5.2	Sampel Kajian	170
5.3	Pengujian Hipotesis	171
5.3.1	Hubungan Angkubah	171
5.3.2	Analisis Multivariat	190
5.4	Ringkasan Hasil Ujian Hipotesis	208
5.5	Kesimpulan	210

BAB 6 RUMUSAN DAN CADANGAN

6.1	Pendahuluan	211
6.2	Gambaran Ringkas Kajian	212
6.3	Perbincangan Dapatan Kajian	213
6.4	Implikasi Kajian	215
6.5	Cadangan Dan Hala Tuju Kajian	216
6.6	Kesimpulan	217

BIBLIOGRAFI	218
--------------------	------------

SENARAI JADUAL

Jadual 2.1	Bahagian Utama ISO 9000	46
Jadual 2.2	Kandungan PKSBSTKP	93
Jadual 2.3	Proses Aliran PKSBSTKP	94
Jadual 2.4	Penilaian Indikator Senarai Semak Penarafan	102
Jadual 2.5	Taksonomi PKSBSTKP	104
Jadual 2.6	Penarafan Sekolah	108
Jadual 2.7	Aspek Elemen STKP	108
Jadual 2.8	Penarafan Penyungguhan Pelajar	109
Jadual 2.9	Pemberian Nilai Gred Pelajar	110
Jadual 2.10	Aspek-aspek Penentu Potensi Pelajar	111
Jadual 2.11	Contoh Pengredan	113
Jadual 2.12	Rumus MAV3	114
Jadual 2.13	Penarafan Kendiri Sumber Tenaga Manusia	117
Jadual 2.14	Dorongan Orang Yang Berjaya	118
Jadual 4.1	Perincian Dimensi Pemajuan Visi dan Misi	162
Jadual 4.2	Perincian Dimensi Pemajuan Sistem Organisasi	163
Jadual 4.3	Perincian Dimensi Pemajuan Iklim Sekolah	164
Jadual 4.4	Perincian Dimensi Pemajuan Program	165
Jadual 4.5	Perincian Dimensi Kemenjadian Sekolah dan Pelajar	166
Jadual 5.1	Korelasi Pearson Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Sekolah	172

Jadual 5.2	Korelasi Pearson Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Sekolah	175
Jadual 5.3	Korelasi Pearson Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Sumber Tenaga Manusia	179
Jadual 5.4	Korelasi Pearson Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Sekolah	182
Jadual 5.5	Korelasi Pearson Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Sekolah	185
Jadual 5.6	Korelasi Pearson Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Sekolah	187
Jadual 5.7	Regresi Berganda Angkubah Bebas dan Keseluruhan Tahap Pencapaian Prestasi Sekolah	191
Jadual 5.8	Regresi Berganda Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Sumber Tenaga Manusia	194
Jadual 5.9	Regresi Berganda Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Sahsia dan Penyungguhan Kendiri Pelajar	197
Jadual 5.10	Regresi Berganda Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Akademik	200
Jadual 5.11	Regresi Berganda Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Kokurikulum	203
Jadual 5.12	Regresi Berganda Angkubah Bebas dan Tahap Pencapaian Prestasi Keunikan Sekolah	206
Jadual 5.13	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	208

SENARAI RAJAH

Rajah 3.1	Kerangka Konsep Bahagian I	138
Rajah 3.2	Kerangka Konsep Model Kajian Bahagian II	138

DAFTAR SINGKATAN

FPK	:Falsafah Pendidikan Kebangsaan
JNS	:Jemaah Nazir Sekolah
JPN	:Jabatan Pendidikan Negeri
PPD	:Pejabat Pendidikan Daerah
PKM	:Pengurusan Kualiti Menyeluruh
TQM	: <i>Total Quality Management</i>
SQC	:Kawalan Kualiti Statistik - <i>Statistical Quality Control</i>
QA	:Kepastian Kualiti – <i>Quality Assurance</i>
QI	:Pemeriksaan Kualiti – <i>Quality Inspection</i>
QIS	:Sistem Maklumat Kualiti – <i>Quality Information System</i>
PKSBSTKP	:Penarafan Kendiri Sekolah Berasaskan Standard Tinggi Kualiti Pendidikan
STKP	:Standard Tinggi Kualiti Pendidikan
TOV	:Nilai Letak Kerja - <i>Take of Value</i>
MAV3	:Purata Perubahan Tiga Tahun Prestasi Akademik
RSI 3	:Indeks Kekuatan Relatif Tiga Tahun Prestasi Akademik
PVM	:Pemajuan Visi dan Misi
PSO	:Pemajuan Sistem Organisasi
PIS	:Pemajuan Iklim Sekolah
PPP	:Pemajuan Program Pendidikan
PKSP	:Pemajuan Kemenjadian Sekolah dan Pelajar

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Misi Kementerian Pendidikan Malaysia ialah untuk menghasilkan sistem pendidikan yang bertaraf dunia dari segi kualiti bagi memperkembangkan potensi individu sepenuhnya dan mencapai aspirasi negara. Perubahan global yang pantas dalam bidang teknologi maklumat dan perhubungan multimedia menuntut kepada peningkatan kualiti pengurusan organisasi pendidikan yang sistematik. Usaha ke arah meningkatkan kualiti dan menghadapi persaingan yang semakin mencabar memerlukan amalan pengurusan yang cemerlang di semua institusi pendidikan.

Kualiti telah diberi pengiktirafan sebagai keutamaan persaingan dan merupakan satu faktor yang penting dalam menjana kejayaan serta kecemerlangan organisasi. Negara dan organisasi telah menggunakan beberapa strategi untuk meningkatkan kualiti seperti pelaksanaan pengurusan kualiti strategik, pembangunan sistem kepastian kualiti dan pengawalan kualiti dalam usaha mengekalkan kelebihan persaingan. (Goncalves, 1998)

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Abu Bakar Nordin 1987. *Developping A Scale In Affective Domain: A Procedura Model*. Terbitan Tak Berkala. Fakulti Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Abdul Ghani. 1993. *Stail Kepimpinan Pengetua Sekolah Menengah Agama Di Negeri Selangor Dan Kaitannya Dengan Kepuasan Bekerja Di Kalangan Guru-Guru*. Disertasi Sarjana. Universiti Pertanian Malaysia. Tidak Terbit.
- Abdul Karim Mohd Nor. 1989. *Characteristics Of Effective Rural Secondary Schools In Malaysia*. Disertasi Ph.D. University Of Wisconsin Madison.
- Abdul Main Salimon 1993. *Kepuasan Kerja Guru Dan Perkaitannya Dengan Latar Belakang Pengurusan Kurikulum Dan Pengajaran*. Tesis Ph.D. Yang Tidak Diterbitkan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ahmad Mohamad Sharif. 1989. *Leader Behavior: Organizational Effectiveness And Job Satisfaction Of Vocational Teachers In Malaysia*. Thesis Ph.D. Louisiana State University.
- Abdul Fuad. 1997. *Pertalian Antara Tingkah Laku Kepimpinan Pengetua Dengan Tahap Kepuasan Bekerja Guru-Guru Di Sekolah-Sekolah Menengah Gred A Daerah Kuala Lipis*. Tesis Sarjana Universiti Kebangsaan Malaysia. Tidak Terbit.
- Abd Razak Wahid. 2001. *Peranan Pengetua Sebagai Pemimpin Pengajaran Dan Pemimpin Pentadbiran: Persepsi Guru-guru Di sebuah Sekolah Menengah Di Daerah Kota Setar, Kedah*. Tesis Sarjana.IAB.

- Al-Ramaiah. 1999. *Kepimpinan Pendidikan: Cabaran Masa Kini*. Petaling Jaya, IBS BUKU Sdn. Bhd.
- Aminudin Mohd Yusuf. 1992. *Tingkah Laku Pemimpin: Faktor Wujudulu Dan Sumbangannya Kepada Keberkesanan Kepimpinan*. Tesis Ph.D Yang Tidak Diterbitkan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Azman Che Omar. 2001. *Pengurusan Di Malaysia Dari Perspektif Islam*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Bass. B.M (1990). *Bass & Stogdill's Handbook Of Leadership*. Ed. Ke-3. New York. The Free Press.
- Besterfield. D.H. 1995. *Total Quality Management*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Brown, M.G. 1993. *Why Does Total Quality Fail In Two Out of Three Tries?* *Jurnal for Quality and Participation*. vol 16. Bil 2, Page 80-89.
- Brown J.D (1973). *The Human Nature Of Organization*. New York. American Management Association.
- Chek Mat. 1996. *Pengurusan Berkualiti Dalam Perkhidmatan*. Kuala Lumpur. Utusan Publications & Distributors.
- Clement, R. 1992. *Quality Manager's: Complete Guide to ISO 9000*. New York. Prentice Hall
- Dale, B.G. 1994. *Managing Quality, 2nd Edition*. U.K. Prentice Hall International (U.K) Limited.

- Caldwell, W.E., Dan Latz, R.W.. 1978. *The Measurement Of Principal Rule Administration Behavior And It's Relationship To Educational Leadership*. Educational Administration Quarterly. 14(2).
- Colin J. Coulson-Thomas.1992.*Where Do We Go From Here*. International Journal of Quality and Reliability Management. Vol 9.No.1,Page 38-55.
- Diwan, P. 1999, *Total Quality Management*. Golden Book Centre Sdn. Bhd.
- Dressler, G..1985. *Human Behavior Improving Performance At Work*. Virginia. Rostom Publishing Company Inc.
- Durbin, R.V..1978. *A Theory Of Work Adjustment. A Revision*. Minnepolis. University Of Minnesota, Industrial Relation Center Bulletin. 47.
- Goldman, H. Dan Heald, J.E..1969. *Teacher Expectation Of Administrative Behavior*. Education Administrative Quartely. 14(3).
- Halim Man.1993. *Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM):Strategi Ke Arah Kecemerlangan Sektor Awam*. Buletin Produktiviti dan Kualiti. Jilid 2. Bil.1, Page 3-40.
- Hayati Ab Rahman . 1996. *Faktor Yang Mempengaruhi Pembangunan Budaya Kerja Kualiti Di Sektor Awam:Satu Kajian Keas Di Ibu Pejabat Polis Daerah Kota Setar*. Latihan Ilmiah.UUM.
- Hersey, F., & Blanchard, K.H.1982. *An Intriduction To Situational Leadership, Dalam Lassey W.R. & Sashkin M. Leadership And Sosial Change*. San Diego, California. University Associates. Hlm. 142-159.

- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B..1959. *The Motivation To Work*. New York. John Wiley And Sons.
- Hisham Al Talib .1992. *Panduan Latihan Bagi Petugas Islam*.Kuala Lumpur. Nurin Enterprise.
- Hulin & Blood.1968. *A Theoritical Analysis Of Faculty Job Satisfaction Of Dissatisfaction*. Education Research Quaterly. 10(4), 37-44
- Hussein Mahmood.1997. *Kepimpinan Dan Keberkesanan Sekolah*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- House, R.J., And Mitcheel, T.R..1974. *Path Goal Theory And Leadership*, *Journal Of Contemporary Business*. Vol. 3: 81-97.
- Hoy, W.K., Dan Bonnie, L.B..1988. *Leadership Behavior Of Principals And The Zone Of Acceptance Of Elementary Teacher*. Educational Administration Journal. 26 (March).
- Ibrahim Mamat, 1998. *Pengetua Sekolah Menengah: Isu Dan Cabaran Kepimpinan*. Kuala Lumpur. Kumpulan Budiman Sdn. Bhd.
- Ishak Sin, 1993. *Pertalian Antara Gaya Kepimpinan Dengan Tahap Motivasi Guru*. Tesis Sarjana, Universiti Kebangsaan Malaysia. Tidak Terbit.
- Joseph C. Fields. 1994.*Total Quality Managemnt For Schools:A Guide For Implementation*.ASQC Quality Press. Milwaukee. Wilconsin.
- Kalleberg, A.L., 1977. *Work Value And Job Rewards: A Teory Of Job Satisfaction*. American Sociology Review. 42: 124-143.

Kahn. 1972. *Work And Personality: An Enquiry Into The Impact Of Social Stratification*. New Jersey. Ablex Publishing Corporation.

Kanji. G.& Asher, M. 1993. *Total Quality Management Process: A Systematic Approach*. London: Carfax Publishing Company.

Khairul Anuar Mohd Ali. 2002. *Hubungan Amalan Pengurusan Kualiti Cemerlang Dengan Kepuasan Pelanggan Dalam dan Prestasi Organisasi Pihak Berkuasa Tempatan Di Semenanjung Malaysia*. Disertasi Ph.D. Universiti Utara Malaysia.

Knoop, R., Dan Levanoni.1985. *A Test Of Path Goal Theory Work Values As Moderators Of Relation Of Leaders And Subordinates*. Psychological Report.

Knootz, H., And Weihrich, H..1988.*Management, Ed. 9*. New York. McGraw Hill.

Kunz, D.W., Dan Hoy, W.K..1976. *Leadership Style Of Principals And The Professional Zone Of Acceptance Of Teacher*. Educational Administration Quarterly. 12.

Lee, C., & Wilbur, C.J..1985. *Gender Different In Work Satisfaction Work Related, Reward And Value And Determinant Of Work Satisfaction: Human Relation*. 39: 359-378.

Lee Ong Kim.1994. *Peningkatan Kepimpinan Pendidikan*. Jurnal Pengurusan Pendidikan. Disember. IAB.

Lewis B. Mayhew, Patrick J. Ford & Dean L. Hubbard.1990.*The Quest For Quality*. Jossey-Bass Publishers. San Francisco.

- Mahathir Mohamad, 1977. *Kepimpinan Pemimpin*. Dlm. Karim Abdullah. 1993. *Perjuangan UMNO*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Mohd Majid Konteng. 1990. *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Maslow, A.H..1954. *Motivation And Personality*. New York. Harper And Row Inc.
- McGregor D. 1960. *The Human Side Of Enterprise*. New York. McGraw Hill.
- Nancy King. 1994. *Improving The Quality of Working Life Through Communication. The Jurnal of Quality and Realibility Management. Vol 9. No.2. Page 21-33.*
- Nik Pa Nik Raja Kechik. 1992. *Kecemerlangan Melalui Budaya Organisasi dan Profesionalisme*. Buletin Produktiviti dan Kualiti. Institut Tadbiran Awam Negara. Jilid 2. Bil.1, Page 68-73.
- Obura. S.O. 1974. *Attitude Towards An Interest In Teaching Among Trained Secondary School Teachers*. Tesis Yang Tidak Diterbitkan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Oakland J.S. (Diterjemah oleh Mohamad Salmi Mohd Sohod). 1996. *Pengurusan Kualiti Menyeluruh*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Raymod A. Noe. 2000. *Employee Training & Development*. Irwin McGraw-Hill. Michigan State University.

- Raymond & Daniel, 1975. *Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Satisfaction. A Multi Variate Analysis*. Human Relation Journal. 8. 781-791.
- Razali Mat Zin. 1988. *Kepimpinan Dalam Pengurusan*. Kuala Lumpur. Utusan Publications & Distributors.
- Richard D. Hammes. 1991. *Managing The Process of Culture Change*. International Journal of Realibility Management. Vol 8. No 5, Page 14-23.
- Roselinda Emmy Radzi. 1996. *Budaya Kualiti Dalam Pendidikan: Kajian Kes Di Sekolah-sekolah Menengah Negeri Perlis*. Latihan Ilmiah. UUM.
- Rushami Zien Yusoff, Mohd Salmi Mohd Sohod & Ahmad Shafiai Uda Jaafar. 2001. *Manual TQM Dalam Pendidikan: Kualiti Pendidikan Bertaraf Dunia*. Penerbit Universiti Utara Malaysia. Sintok.
- Rushami Zien Yusoff, Kamarulzaman, Mohd Suan & Azran. 1999. *Sistem Pengurusan Kualiti MS ISO 9000 Dalam Pendidikan : Konsep Dan Aplikasi Di Sekolah*. Penerbit Universiti Utara Malaysia, Sintok.
- Saraph, Jayant. V, Sebastian, Richard J. 1993. *Developing A Quality Culture*. Jurnal of Quality Process. Vol 26. N0 9, Page 73-78.
- Sekaran, Uma .1992. *Research Method For Bussiness: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons.
- Sharifah Alwiah Alsagoff. 1987. *Psikologi Pendidikan 1: Konsep Asas Psikologi dan Psikologi Pendidikan, Psikologi Perkembangan*. Heinemann (Malaysia) Sdn Bhd. Kuala Lumpur.

Sulaiman Ngah Razali, 1996. *Analisis Data Dalam Penyelidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.

Stogdill, 1974. Dalam Yuki 1989. *Leadership In Organizations*. New Jersey. Prentice Hall.

Sweeney. J., 1982. *Research Synthesis On Effective School Leadership*. *Educational Leadership*, 39(5): 346-352.

Tuckman. M.B. 1979. *Analysing Social And Educatinal Research Data*. London: McGraw Hill.

Vroom, V.S., 1964. *Work And Motivation*. New York, John Wiley And Sons.

Wan Zulkifli Bin Wan Ahmad, 1993. *Kepuasan Kerja Pensyarah-Pensyarah Maktab Perguruan Berdasarkan Teori Dua Faktor Herzberg*. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Zainal Abidin Mohamed.1999. *Pengurusan Strategik di Sektor Pendidikan*. Universiti Putra Malaysia.

_____ *Penarafan Kendiri Sekolah Berasaskan Standard Tinggi Kualiti Pendidikan (PKSBSTKP)*. 2001. Kuala Lumpur. Jemaah Nazir Sekolah. Kementerian Pendidikan.